



Συλλογή της Νομολογίας

ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ (τέταρτο τμήμα)

της 24ης Φεβρουαρίου 2022*

«Προδικαστική παραπομπή – Οδηγία 2011/83/ΕΕ – Συμβάσεις που συνάπτονται με καταναλωτές – Έννοια του “εμπόρου” – Υποχρέωση ενημέρωσης όσον αφορά τις συμβάσεις εξ αποστάσεως – Απαίτηση παροχής των απαραίτητων πληροφοριών σε απλή και κατανοητή γλώσσα και με τη χρήση σταθερού μέσου»

Στην υπόθεση C-536/20,

με αντικείμενο αίτηση προδικαστικής αποφάσεως δυνάμει του άρθρου 267 ΣΛΕΕ, που υπέβαλε το Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Ανώτατο Δικαστήριο της Λιθουανίας) με απόφαση της 21ης Οκτωβρίου 2020, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 22 Οκτωβρίου 2020, στο πλαίσιο της διαδικασίας

«**Tiketa**» UAB

κατά

M. Š.,

παρισταμένης της:

«**Baltic Music**» VŠĮ,

ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ (τέταρτο τμήμα),

συγκείμενο από τους Κ. Λυκούργο, πρόεδρο τμήματος, S. Rodin, J.-C. Bonichot (εισηγητή), L. S. Rossi και O. Spineanu-Matei, δικαστές,

γενικός εισαγγελέας: M. Szpunar

γραμματέας: A. Calot Escobar

έχοντας υπόψη την έγγραφη διαδικασία,

λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν:

- η «Tiketa» UAB, εκπροσωπούμενη από τον A. Korsakas, advokatas,
- η Λιθουανική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τους R. Dzikovič και K. Dieninis,

* Γλώσσα διαδικασίας: η λιθουανική.

- η Ιταλική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από την G. Palmieri, επικουρούμενη από την S. Faraci, avvocato dello Stato,
- η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εκπροσωπούμενη από τις J. Jokubauskaitė και I. Rubene καθώς και από τον N. Ruiz García,

κατόπιν της αποφάσεως που έλαβε, αφού άκουσε τον γενικό εισαγγελέα, να εκδικάσει την υπόθεση χωρίς ανάπτυξη προτάσεων,

εκδίδει την ακόλουθη

Απόφαση

- 1 Η αίτηση προδικαστικής αποφάσεως αφορά την ερμηνεία του άρθρου 2, σημείο 2, του άρθρου 6, παράγραφοι 1 και 5, και του άρθρου 8, παράγραφοι 1 και 7, της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ 2011, L 304, σ. 64).
- 2 Η αίτηση αυτή υποβλήθηκε στο πλαίσιο ένδικης διαφοράς μεταξύ της «Tiketa» UAB και του M. Š., με αντικείμενο, αφενός, την επιστροφή του ποσού το οποίο είχε καταβάλει ο τελευταίος προκειμένου να αγοράσει εισιτήριο για να παρακολουθήσει πολιτιστική εκδήλωση που εν τέλει ακυρώθηκε, καθώς και των συναφών εξόδων στα οποία υποβλήθηκε, ήτοι εξόδων ταξιδιού και ταχυδρομικών εξόδων, και, αφετέρου, τη χρηματική ικανοποίηση της ηθικής βλάβης που υπέστη λόγω της ακύρωσης της εκδήλωσης.

Το νομικό πλαίσιο

Το δίκαιο της Ένωσης

Η οδηγία 2011/83

- 3 Οι αιτιολογικές σκέψεις 14 και 16 της οδηγίας 2011/83 έχουν ως εξής:
 - «(14) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει την εθνική νομοθεσία σε θέματα δικαίου των συμβάσεων για ζητήματα σχετιζόμενα με το δίκαιο των συμβάσεων που δεν ρυθμίζονται από την παρούσα οδηγία. Κατά συνέπεια, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να επηρεάζει την εθνική νομοθεσία που ρυθμίζει για παράδειγμα τη σύναψη ή την εγκυρότητα μιας σύμβασης (όπως σε περίπτωση απουσίας συγκατάθεσης). Ομοίως, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να επηρεάζει την εθνική νομοθεσία σε σχέση με τα γενικά συμβατικά ένδικα μέσα, τους κανόνες περί δημόσιας οικονομικής τάξης, π.χ. κανόνες περί υπερβολικών ή εκβιαστικών τιμών, και τους κανόνες περί αντιδεοντολογικών νομικών συναλλαγών.

[...]

(16) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τις εθνικές νομοθεσίες περί νομικής εκπροσώπησης, όπως οι κανόνες που αφορούν το πρόσωπο που εκπροσωπεί τον έμπορο ή ενεργεί εξ ονόματός του (όπως ο αντιπρόσωπος ή ο διαχειριστής). Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διατηρούν τις αρμοδιότητές τους στον τομέα αυτό. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σε όλους τους εμπόρους, τόσο δημόσιους όσο και ιδιωτικούς.»

4 Κατά το άρθρο 1 της οδηγίας αυτής:

«Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι, μέσω της επίτευξης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, να συμβάλει στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την προσέγγιση ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών για τις συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων.»

5 Το άρθρο 2 της εν λόγω οδηγίας ορίζει τα εξής:

«Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

1) “καταναλωτής”: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα·

2) “έμπορος”: κάθε φυσικό πρόσωπο ή κάθε νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του σε σχέση με συμβάσεις καλυπτόμενες από την παρούσα οδηγία·

[...]

10) “σταθερό μέσο”: κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον έμπορο να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών·

[...]».

6 Το άρθρο 3, παράγραφος 5, της ίδιας οδηγίας προβλέπει τα εξής:

«Η παρούσα οδηγία δεν θίγει το εθνικό γενικό δίκαιο περί συμβάσεων, όπως τους κανόνες εγκυρότητας, διαμόρφωσης ή αποτελέσματος μιας σύμβασης, στον βαθμό που στην παρούσα οδηγία δεν ρυθμίζονται γενικές έννοιες του δικαίου των συμβάσεων.»

7 Το άρθρο 6 της οδηγίας 2011/83 ορίζει τα εξής:

«1. Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:

[...]

- γ) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου του εμπόρου, τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, εάν υπάρχει, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικοινωνήσει με τον έμπορο γρήγορα και αποτελεσματικά και, κατά περίπτωση, τη γεωγραφική διεύθυνση και την ταυτότητα του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί·
- δ) εάν διαφέρει από τη διεύθυνση που παρέχεται βάσει του στοιχείου γ), τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας του εμπόρου και, όπου ενδείκνυται, τη διεύθυνση του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του·

[...]

5. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός του εμπορικού καταστήματος και δεν μεταβάλλονται πλην ρητής συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών.

[...]»

8 Το άρθρο 8 της οδηγίας αυτής έχει ως εξής:

«1. Όσον αφορά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, ο έμπορος παρέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 ή θέτει αυτές τις πληροφορίες στη διάθεση του καταναλωτή με τρόπο κατάλληλο για το μέσο της επικοινωνίας εξ αποστάσεως που χρησιμοποιείται σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Εφόσον οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται πάνω σε σταθερό μέσο, οφείλουν να είναι ευανάγνωστες.

[...]

7. Ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή την επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης, σε σταθερό μέσο σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης και το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών ή προτού αρχίσει η εκτέλεση της υπηρεσίας. Η εν λόγω επιβεβαίωση περιλαμβάνει:

- α) το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1, εκτός εάν ο έμπορος έχει ήδη παράσχει τις πληροφορίες στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης σε σταθερό μέσο, και
- β) κατά περίπτωση, την επιβεβαίωση της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης και αναγνώρισης του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 16 στοιχείο ιγ).

[...]»

Η οδηγία 2005/29/EK

9 Κατά το άρθρο 2 της οδηγίας 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του

Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») (ΕΕ 2005, L 149, σ. 22):

«Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας νοούνται ως:

[...]

β) “εμπορευόμενος”: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις εμπορικές πρακτικές που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα και κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εμπορευόμενου·

[...]».

10 Το άρθρο 7, παράγραφος 4, της οδηγίας 2005/29 προβλέπει τα εξής:

«Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο:

[...]

β) η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του εμπορευόμενου, όπως η εμπορική επωνυμία του και όπου ενδείκνυται, η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του εμπορευόμενου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί·

[...]».

Το λιθουανικό δίκαιο

11 Το άρθρο 2.133 του Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (αστικού κώδικα της Δημοκρατίας της Λιθουανίας) ορίζει τα εξής:

«1. Δικαιοπραξία η οποία επιχειρείται από πρόσωπο (αντιπρόσωπο) εξ ονόματος άλλου προσώπου (αντιπροσωπευόμενου), κατά τρόπο ο οποίος καθιστά εμφανές ότι ενεργεί ως αντιπρόσωπος και μέσα στα όρια της εξουσίας αντιπροσώπευσης, ενεργεί αμέσως υπέρ και κατά του αντιπροσωπευόμενου όσον αφορά τη γένεση, την τροποποίηση και την απόσβεση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων.

2. Η εξουσία αντιπροσώπευσης συνάγεται επίσης από τις περιστάσεις υπό τις οποίες ενεργεί ο αντιπρόσωπος (πωλητής στο λιανικό εμπόριο, ταμίας κ.λπ.). Αν από τη συμπεριφορά ενός προσώπου δύναται ευλόγως να συναχθεί από τρίτους ότι το πρόσωπο αυτό, ως αντιπροσωπευόμενος, όρισε έτερο πρόσωπο ως αντιπρόσωπό του, οι συμβάσεις που συνάπτει το έτερο αυτό πρόσωπο εξ ονόματος του αντιπροσωπευόμενου δεσμεύουν τον αντιπροσωπευόμενο.

3. Αν, κατά τον χρόνο κατάρτισης της δικαιοπραξίας, ο αντιπρόσωπος παραλείψει να ενημερώσει ότι ενεργεί εξ ονόματος και προς το συμφέρον του αντιπροσωπευόμενου, ο αντιπροσωπευόμενος αποκτά τα δικαιώματα και υπέχει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη δικαιοπραξία μόνον εφόσον ο αντισυμβαλλόμενος ήταν σε θέση να συναγάγει από τις

περιστάσεις κατάρτισης της δικαιοπραξίας ότι η δικαιοπραξία αυτή καταρτίστηκε δι' αντιπροσώπου ή όταν η ταυτότητα του προσώπου με το οποίο κατήρτισε τη δικαιοπραξία δεν ασκούσε καμία επιρροή στη βούληση του αντισυμβαλλομένου.»

12 Κατά το άρθρο 6.228¹, παράγραφος 3, του ίδιου κώδικα:

«Ως “επιχειρηματίας” νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ή άλλη οργάνωση ή μονάδα αυτής, που επιδιώκει να συνάψει ή συνάπτει συμβάσεις για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, περιλαμβανομένων των προσώπων που ενεργούν εξ ονόματος ή για λογαριασμό του. Νομικό πρόσωπο μπορεί να θεωρηθεί επιχειρηματίας ανεξάρτητα από τη νομική μορφή των ιδρυτικών μερών του.»

13 Το άρθρο 2, παράγραφος 24, του Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (νόμου της Δημοκρατίας της Λιθουανίας για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών), ως είχε κατά τον κρίσιμο χρόνο για τη διαφορά της κύριας δίκης, προβλέπει επίσης ότι:

«Ως “επιχειρηματίας” νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ή άλλη οργάνωση ή μονάδα αυτής, που επιδιώκει να συνάψει ή συνάπτει συμβάσεις για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, περιλαμβανομένων των προσώπων που ενεργούν εξ ονόματος ή για λογαριασμό του. Νομικό πρόσωπο μπορεί να θεωρηθεί επιχειρηματίας ανεξάρτητα από τη νομική μορφή των ιδρυτικών μερών του.»

Η διαφορά της κύριας δίκης και τα προδικαστικά ερωτήματα

14 Η Tiketa ασκεί, μέσω του ιστοτόπου της, δραστηριότητα διανομής εισιτηρίων για εκδηλώσεις που διοργανώνονται από τρίτους.

15 Στις 7 Δεκεμβρίου 2017 ο M. Š. αγόρασε από την Tiketa εισιτήριο για πολιτιστική εκδήλωση η οποία ήταν προγραμματισμένη να πραγματοποιηθεί στις 20 Ιανουαρίου 2018. Πριν από την ολοκλήρωση της αγοράς του εισιτηρίου, εμφανιζόταν στον ιστότοπο της Tiketa η πληροφορία ότι διοργανώτρια της συγκεκριμένης εκδήλωσης ήταν η «Baltic Music» Vēl, ενώ υπήρχε και σύνδεσμος που παρέπεμπε σε άλλον ιστότοπο με τηλεφωνικό αριθμό, προς αναζήτηση τυχόν περισσότερων πληροφοριών. Ο αγοραστής ενημερωνόταν επίσης, μέσω μιας ανακοίνωσης αναρτημένης με κόκκινα γράμματα, ότι «[η] διοργανώτρια φέρει την πλήρη ευθύνη για την εκδήλωση, την ποιότητα και το περιεχόμενό της, καθώς και για κάθε ενημέρωση σχετική με αυτήν. Η Tiketa αναλαμβάνει τη διανομή των εισιτηρίων και ενεργεί ως εμφανής ενδιάμεσος». Πιο λεπτομερείς πληροφορίες για τον πάροχο των υπηρεσιών και την επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων περιλαμβάνονταν στους γενικούς όρους παροχής υπηρεσιών οι οποίοι ήταν δημοσιευμένοι στον ιστότοπο της Tiketa.

16 Επάνω στο εισιτήριο του M. Š. αναγραφόταν μέρος μόνον του κειμένου των γενικών όρων. Ειδικότερα, αναφερόταν ότι «[δ]εν υπάρχει δυνατότητα αλλαγής του εισιτηρίου ούτε επιστροφής χρημάτων. Σε περίπτωση που η εκδήλωση ματαιωθεί ή αναβληθεί, η διοργανώτρια ευθύνεται πλήρως για την επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων». Αναγράφονταν επίσης η επωνυμία, η διεύθυνση και ο αριθμός τηλεφώνου της διοργανώτριας της επίδικης εκδήλωσης και υπενθυμιζόταν ότι η τελευταία έφερε πλήρως την ευθύνη «για την εκδήλωση, την ποιότητα και το περιεχόμενό της, καθώς και για κάθε ενημέρωση σχετική με αυτήν», δεδομένου ότι η Tiketa ενεργούσε απλώς ως διανομέας των εισιτηρίων και «εμφανής ενδιάμεσος».

- 17 Στις 20 Ιανουαρίου 2018 ο Μ. Š. μετέβη στον τόπο της επίδικης εκδήλωσης και πληροφορήθηκε, από μια επιγραφή αναρτημένη στην είσοδο του χώρου όπου επρόκειτο να λάβει χώρα η εκδήλωση, ότι αυτή δεν θα πραγματοποιούνταν.
- 18 Στις 22 Ιανουαρίου 2018 η Baltic Music ενημέρωσε την Tiketa ότι η επίδικη εκδήλωση είχε ακυρωθεί και ότι όσοι είχαν προμηθευτεί εισιτήρια μπορούσαν να ζητήσουν επιστροφή των χρημάτων τους. Την ίδια ημέρα η Tiketa ενημέρωσε τον Μ. Š. ότι η επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων γινόταν, ανάλογα με τον τρόπο με τον οποίο είχαν αγοραστεί, είτε στα ταμεία των αντίστοιχων σημείων πώλησης είτε διαδικτυακά.
- 19 Στις 23 Ιανουαρίου 2018 ο Μ. Š. ζήτησε από την Tiketa να του επιστρέψει το αντίτιμο του εισιτηρίου του και τα έξοδα ταξιδιού στα οποία υποβλήθηκε, καθώς και να του καταβάλει χρηματική ικανοποίηση για την ηθική βλάβη που υπέστη λόγω της ακύρωσης της επίδικης εκδήλωσης. Η Tiketa τον πληροφόρησε ότι έπρεπε να απευθυνθεί στην Baltic Music, εφόσον η ίδια ήταν απλώς διανομέας των εισιτηρίων και δεν έφερε, ως εκ τούτου, ευθύνη για την ποιότητα ή για την ακύρωση της εκδήλωσης. Ενέμεινε στη θέση της αυτή και όταν ο Μ. Š. την όχλησε εκ νέου, επαναλαμβάνοντας το σχετικό αίτημά του λίγες εβδομάδες αργότερα. Κατόπιν τούτου, ο ενδιαφερόμενος στράφηκε στην Baltic Music, η οποία όμως ουδέποτε απάντησε στα αιτήματά του.
- 20 Στις 18 Ιουλίου 2018 ο Μ. Š. άσκησε αγωγή ενώπιον του Vilniaus miesto aplynkės teismas (πρωτοδικείου Βίλνιους, Λιθουανία) ζητώντας να υποχρεωθούν οι Tiketa και Baltic Music, αλληλεγγύως και εις ολόκληρον, στην καταβολή, αφενός, αποζημίωσης προς αποκατάσταση των υλικών ζημιών του, δηλαδή του αντιτίμου του εισιτηρίου, των εξόδων ταξιδιού και των ταχυδρομικών εξόδων στα οποία υποβλήθηκε, και, αφετέρου, χρηματικής ικανοποίησης για την ηθική βλάβη που ισχυρίστηκε ότι υπέστη λόγω της ακύρωσης της επίδικης εκδήλωσης.
- 21 Με απόφαση της 8ης Οκτωβρίου 2018, το Vilniaus miesto aplynkės teismas (πρωτοδικείο Βίλνιους) δέχθηκε εν μέρει την αγωγή και υποχρέωσε την Tiketa να καταβάλει στον ενδιαφερόμενο τα ποσά τα οποία είχε ζητήσει προς αποκατάσταση των υλικών ζημιών του, καθώς και μέρος του ποσού που είχε ζητήσει προς ικανοποίηση της ηθικής βλάβης του, εντόκως με ετήσιο επιτόκιο 5 % από την ημερομηνία κατάθεσης της αγωγής και μέχρι την πλήρη εκτέλεση της αποφάσεώς του.
- 22 Η έφεση την οποία άσκησε η Tiketa κατά της ως άνω αποφάσεως ενώπιον του Vilniaus apygardos teismas (εφετείου Βίλνιους, Λιθουανία) απορρίφθηκε και η εταιρία προσέβαλε τη δευτεροβάθμια απόφαση με αίτηση αναιρέσεως ενώπιον του Lietuvos Aukščiausioji Teismas (Ανωτάτου Δικαστηρίου της Λιθουανίας).
- 23 Υπό τις συνθήκες αυτές, το Bundesgerichtshof (Ανώτατο Δικαστήριο της Λιθουανίας) αποφάσισε να αναστείλει τη διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο τα ακόλουθα προδικαστικά ερωτήματα:
 - «1) Έχει ο όρος “έμπορος”, κατά το άρθρο 2, παράγραφος 2, της οδηγίας 2011/83, την έννοια ότι πρόσωπο που ενεργεί ως ενδιάμεσος κατά την αγορά εισιτηρίου [για πολιτιστική εκδήλωση] από καταναλωτή μπορεί να θεωρηθεί έμπορος που δεσμεύεται από τις υποχρεώσεις της οδηγίας [αυτής] και, ως εκ τούτου, συμβαλλόμενο μέρος στη σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, κατά του οποίου ο καταναλωτής μπορεί να εγείρει αξίωση ή να ασκήσει αγωγή;

- α) Ασκεί επιρροή στην ερμηνεία της έννοιας του εμπόρου, κατά το άρθρο 2, παράγραφος 2, της οδηγίας 2011/83, το κατά πόσον το πρόσωπο που ενεργεί ως ενδιάμεσος κατά την αγορά εισιτηρίου από καταναλωτή έχει παράσχει στον καταναλωτή με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, προτού αυτός δεσμευθεί με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως, όλες τις πληροφορίες που αφορούν τον βασικό έμπορο, όπως αυτές απαριθμούνται στο άρθρο 6, παράγραφος 1, στοιχεία γ' και δ', της οδηγίας [αυτής];
- β) Θεωρείται ότι έχει καταστεί εμφανές το γεγονός ότι πρόκειται για ενδιάμεσο πρόσωπο, όταν το πρόσωπο που παρεμβάλλεται στη διαδικασία αγοράς εισιτηρίων έχει παράσχει, προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως, την επωνυμία και τη νομική μορφή του βασικού εμπόρου καθώς και την πληροφορία ότι ο βασικός έμπορος αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για την εκδήλωση, την ποιότητα και το περιεχόμενο της όπως και για κάθε συναφή με την εκδήλωση πληροφορία και ενημέρωση, και δηλώνει ότι ο ίδιος ενεργεί μόνον ως διανομέας εισιτηρίων και ότι είναι εμφανής αντιπρόσωπος;
- γ) Έχει ο όρος “έμπορος”, κατά το άρθρο 2, παράγραφος 2, της οδηγίας 2011/83, την έννοια ότι, λαμβανομένης υπόψη της έννομης σχέσης παροχής διττής υπηρεσίας (διανομής εισιτηρίων και διοργάνωσης εκδηλώσεων) μεταξύ των συμβαλλομένων, μπορούν να θεωρηθούν έμποροι, δηλαδή συμβαλλόμενοι στη σύμβαση που συνάπτεται με τον καταναλωτή, τόσο ο πωλητής εισιτηρίων όσο και ο διοργανωτής της εκδήλωσης;
- 2) Πρέπει η υποχρέωση την οποία υπέχει ο έμπορος να παρέχει πληροφορίες και να θέτει τις πληροφορίες αυτές στη διάθεση του καταναλωτή σε απλή και κατανοητή γλώσσα, σύμφωνα με το άρθρο 8, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83, να ερμηνεύεται και να εφαρμόζεται κατά τρόπον ώστε να θεωρείται ότι η υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή εκπληρώνεται προσηκόντως, όταν οι συγκεκριμένες πληροφορίες παρέχονται με τους όρους παροχής υπηρεσιών του ενδιάμεσου οι οποίοι τίθενται στη διάθεση του καταναλωτή στον ιστότοπο *ticketa.lt*, προτού ο καταναλωτής ολοκληρώσει την πληρωμή του, με την οποία επιβεβαιώνεται ότι έλαβε γνώση των όρων παροχής υπηρεσιών του ενδιάμεσου και αναλαμβάνει την υποχρέωση να τους τηρήσει ως μέρος των όρων και των προϋποθέσεων της σύμβασης που συνάπτεται μέσω της λεγόμενης συμφωνίας “click-wrap”, δηλαδή με την ενεργή επιλογή ειδικού τετραγώνου στο ηλεκτρονικό σύστημα και κάνοντας εν συνεχεία κλικ σε συγκεκριμένο σύνδεσμο;
- α) Ασκεί επιρροή για την ερμηνεία και την εφαρμογή της συγκεκριμένης υποχρέωσης το γεγονός ότι οι πληροφορίες αυτές δεν παρέχονται σε σταθερό μέσο και δεν υπάρχει μεταγενέστερη επιβεβαίωση της σύμβασης, η οποία να περιέχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83, σε σταθερό μέσο, όπως απαιτεί το άρθρο 8, παράγραφος 7, της οδηγίας [αυτής];
- β) Αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της εξ αποστάσεως συναπτόμενης σύμβασης, κατά το άρθρο 6, παράγραφος 5, της οδηγίας 2011/83, οι πληροφορίες που παρέχονται με τους όρους παροχής υπηρεσιών του ενδιάμεσου, ανεξαρτήτως του αν οι πληροφορίες αυτές δεν παρέχονται πάνω σε σταθερό μέσο ή/και δεν υπάρχει μεταγενέστερη επιβεβαίωση της σύμβασης σε σταθερό μέσο;»

Επί των προδικαστικών ερωτημάτων

Επί του πρώτου προδικαστικού ερωτήματος

- 24 Με το πρώτο προδικαστικό ερώτημα, το αιτούν δικαστήριο ζητεί κατ' ουσίαν να διευκρινιστεί, αφενός, αν το άρθρο 2, σημείο 2, της οδηγίας 2011/83 έχει την έννοια ότι θεωρείται ως «έμπορος» κατά τη διάταξη αυτή όχι μόνον το φυσικό ή το νομικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που εντάσσονται στο πλαίσιο των εμπορικών, επιχειρηματικών, βιοτεχνικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων του σε σχέση με συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας, αλλά και το φυσικό ή το νομικό πρόσωπο που ενεργεί ως ενδιάμεσος στο όνομα ή για λογαριασμό του εμπόρου, καθώς και, αφετέρου, αν ο ενδιάμεσος και ο βασικός έμπορος μπορούν αμφότεροι να χαρακτηριστούν ως «έμποροι» κατά την έννοια της εν λόγω διατάξεως, εφόσον αποδειχθεί ότι πρόκειται για διπλή παροχή υπηρεσιών.
- 25 Διαπιστώνεται εκ προοιμίου ότι υφίστανται αποκλίσεις μεταξύ των διαφόρων γλωσσικών αποδόσεων του άρθρου 2, σημείο 2, της οδηγίας 2011/83. Ειδικότερα, όπως υπογραμμίζει το αιτούν δικαστήριο, από την απόδοση της συγκεκριμένης διατάξεως στη λιθουανική γλώσσα προκύπτει ότι όποιος ενεργεί στο όνομα ή για λογαριασμό εμπόρου, ο οποίος ορίζεται ως κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που διέπεται είτε από το δημόσιο είτε από το ιδιωτικό δίκαιο και ενεργεί, μέσω συμβάσεων καλυπτόμενων από το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας αυτής, για σκοπούς οι οποίοι εντάσσονται στο πλαίσιο των εμπορικών, επιχειρηματικών, βιοτεχνικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων του, θεωρείται και ο ίδιος ως έμπορος κατά την έννοια της εν λόγω οδηγίας. Αντιθέτως, σε άλλες γλωσσικές αποδόσεις της ίδιας διατάξεως, όπως στην αγγλική και τη γαλλική γλώσσα, ορίζεται ότι θεωρείται ως έμπορος όποιος ανταποκρίνεται στον ως άνω ορισμό, ακόμη και αν μεσολαβεί τρίτος που ενεργεί στο όνομα και για λογαριασμό του, όπερ αφήνει να εννοηθεί ότι το γεγονός ότι κάποιος χρησιμοποιεί ενδιάμεσο πρόσωπο δεν σημαίνει ότι παύει να λειτουργεί υπό την ιδιότητα του εμπόρου.
- 26 Συνεπώς, ανεξαρτήτως της γλωσσικής απόδοσης του άρθρου 2, σημείο 2, της οδηγίας 2011/83, ένας ενδιάμεσος όπως η Tiketa πρέπει να χαρακτηριστεί ως «έμπορος» κατά την έννοια της διατάξεως αυτής, εφόσον ενεργεί για σκοπούς που εντάσσονται στο πλαίσιο των δικών του εμπορικών, επιχειρηματικών, βιοτεχνικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων σε σχέση με συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της προαναφερθείσας οδηγίας. Πρέπει όμως να κριθεί αν ένας τέτοιος μεσάζων θεωρείται σε όλες τις περιπτώσεις ως «έμπορος» κατά την έννοια της διατάξεως αυτής απλώς και μόνον επειδή ενεργεί στο όνομα και για λογαριασμό εμπόρου.
- 27 Κατά πάγια νομολογία του Δικαστηρίου, σε περίπτωση απόκλισης μεταξύ των διαφόρων γλωσσικών αποδόσεων ενός νομοθετήματος της Ένωσης, η επίμαχη διάταξη πρέπει να ερμηνεύεται με γνώμονα την όλη οικονομία και τον σκοπό της ρυθμίσεως της οποίας αποτελεί στοιχείο (βλ., μεταξύ άλλων, απόφαση της 21ης Δεκεμβρίου 2021, Τράπεζα Πειραιώς, C-243/20, EU:C:2021:1045, σκέψη 32 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία).
- 28 Όσον αφορά την όλη οικονομία της οδηγίας 2011/83, επισημαίνεται ότι, βάσει του άρθρου 6, παράγραφος 1, στοιχεία γ' και δ', της οδηγίας αυτής, κάθε έμπορος οφείλει να γνωστοποιεί στον καταναλωτή, πριν αυτός δεσμευθεί με σύμβαση που συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, την ταυτότητα και τη γεωγραφική διεύθυνση του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου τυχόν ενεργεί, καθώς και, εφόσον είναι απαραίτητο, τη διεύθυνση της εμπορικής έδρας του τελευταίου. Κατ' αυτόν τον

τρόπο, η ως άνω διάταξη συμπεριλαμβάνει στην κατηγορία των εμπόρων κατά την έννοια του άρθρου 2, σημείο 2, της ίδιας οδηγίας, τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που ενεργούν για λογαριασμό άλλων εμπόρων.

- 29 Εξάλλου, στις σκέψεις 28 και 29 της αποφάσεως της 4ης Οκτωβρίου 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808), το Δικαστήριο έκρινε ότι η έννοια του «εμπόρου/εμπορευόμενου», όπως ορίζεται στις οδηγίες 2011/83 και 2005/29, πρέπει να ερμηνεύεται ομοιόμορφα, δεδομένου ότι αμφότερες οι οδηγίες βασίζονται στο άρθρο 114 ΣΛΕΕ και, ως εκ τούτου, επιδιώκουν τους ίδιους σκοπούς, ήτοι να συμβάλουν στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και να διασφαλίσουν υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών εντός του νομοθετικού, κανονιστικού και διοικητικού πλαισίου το οποίο καλύπτουν. Στις σκέψεις 32, 33 και 36 της αποφάσεως εκείνης, το Δικαστήριο έκρινε κατ' ουσίαν ότι, εν αντιθέσει προς την έννοια του «καταναλωτή», η οποία, όπως ορίζεται στο άρθρο 2, σημείο 1, της οδηγίας 2011/83, καλύπτει κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο δεν ενεργεί στο πλαίσιο της άσκησης εμπορικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων, η έννοια του «εμπόρου/εμπορευόμενου» υποδηλώνει ότι το οικείο φυσικό ή νομικό πρόσωπο ενεργεί είτε για σκοπούς που εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική δραστηριότητά του είτε στο όνομα ή για λογαριασμό εμπόρου.
- 30 Τέλος, ο σκοπός ο οποίος υπενθυμίστηκε στην αμέσως προηγούμενη σκέψη και μνημονεύεται στο άρθρο 1 της οδηγίας 2011/83 συνηγορεί υπέρ της ευρείας ερμηνείας του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας αυτής και, κατά συνέπεια, του όρου «έμπορος» κατά την έννοια του άρθρου 2, σημείο 2, της εν λόγω οδηγίας.
- 31 Εκ των ανωτέρω συνάγεται ότι θεωρείται ως «έμπορος» κατά την έννοια του άρθρου 2, σημείο 2, της οδηγίας 2011/83 όχι μόνον το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί στο πλαίσιο της δικής του εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας σε σχέση με συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της συγκεκριμένης οδηγίας, αλλά και το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί ως ενδιάμεσος στο όνομα και για λογαριασμό του εμπόρου αυτού.
- 32 Τούτο ισχύει ανεξαρτήτως αν ο ενδιάμεσος έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις τις οποίες υπέχει από την οδηγία 2011/83.
- 33 Επ' αυτού, μολονότι αληθεύει ότι στη σκέψη 45 της αποφάσεως της 9ης Νοεμβρίου 2016, Wathelet (C-149/15, EU:C:2016:840), το Δικαστήριο έκρινε ότι όποιος ενεργεί ως ενδιάμεσος για ιδιώτη στο πλαίσιο της πώλησης αγαθού μπορεί να θεωρηθεί και ο ίδιος «πωλητής» του κατά την έννοια της οδηγίας 1999/44/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Μαΐου 1999, σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών (ΕΕ 1999, L 171, σ. 12), σε περίπτωση που δεν ενημέρωσε δεόντως τον αγοραστή για την ταυτότητα του κυρίου του πωλούμενου αγαθού, η λύση η οποία δόθηκε με την απόφαση εκείνη δεν είναι δυνατόν να εφαρμοστεί κατ' αναλογία ως προς την ερμηνεία του όρου «έμπορος» κατά την έννοια της οδηγίας 2011/83, η οποία εκκινεί από διαφορετική λογική βάση. Ειδικότερα, ενώ η οδηγία 1999/44 ιδρύει ειδική ευθύνη του πωλητή σε περίπτωση που το πωλούμενο αγαθό δεν είναι σύμφωνο με τους όρους της σύμβασης πώλησης, από τις αιτιολογικές σκέψεις 14 και 16 καθώς και από το άρθρο 3, παράγραφος 5, της οδηγίας 2011/83 προκύπτει ότι η τελευταία διέπει τα δικαιώματα των καταναλωτών και όχι τις γενικές πτυχές των δικαιοπραξιών, όπως τους κανόνες για την κατάρτιση των συμβάσεων ή τη νόμιμη αντιπροσώπευση. Πιο συγκεκριμένα, η οδηγία 2011/83 δεν καθορίζει ποια είναι τα συμβαλλόμενα μέρη της σύμβασης που συνάπτεται

με καταναλωτή στην περίπτωση κατά την οποία ο βασικός έμπορος χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες μεσάζοντος, ούτε ρυθμίζει την κατανομή των ευθυνών μεταξύ των δύο αυτών προσώπων σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης των υποχρεώσεων που προβλέπει η σύμβαση.

- 34 Λαμβανομένων υπόψη των προεκτεθέντων, το ζήτημα αν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί ως ενδιάμεσος στο όνομα ή για λογαριασμό άλλου εμπόρου πληροφόρησε τον καταναλωτή ότι ενεργούσε υπό την ιδιότητα αυτή είναι επίσης αδιάφορο για τον χαρακτηρισμό του ενδιάμεσου ως «εμπόρου» κατά την έννοια του άρθρου 2, σημείο 2, της οδηγίας 2011/83.
- 35 Τέλος, τόσο από το γράμμα της ως άνω διατάξεως όσο και από το πλαίσιο στο οποίο εντάσσεται αλλά και από τον σκοπό που επιδιώκει η οδηγία 2011/83, όπως υπενθυμίστηκαν με τις σκέψεις 28 έως 30 της παρούσας αποφάσεως, συνάγεται ότι το γεγονός ότι ο ενδιάμεσος θεωρείται έμπορος δεν σημαίνει ότι αποκλείεται να ισχύει το ίδιο και για τον βασικό έμπορο στο όνομα και για λογαριασμό του οποίου ενεργεί ο ενδιάμεσος, χωρίς να χρειάζεται να αποδειχθεί συναφώς η ύπαρξη διπλής παροχής υπηρεσιών, δεδομένου ότι αμφότεροι αυτοί οι έμποροι οφείλουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που προβλέπονται από την προαναφερθείσα οδηγία.
- 36 Κατόπιν των ανωτέρω, στο πρώτο προδικαστικό ερώτημα πρέπει να δοθεί η απάντηση ότι το άρθρο 2, σημείο 2, της οδηγίας 2011/83 έχει την έννοια ότι θεωρείται ως «έμπορος» κατά τη διάταξη αυτή όχι μόνον το φυσικό ή το νομικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που εντάσσονται στο πλαίσιο των εμπορικών, επιχειρηματικών, βιοτεχνικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων του σε σχέση με συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας, αλλά και το φυσικό ή το νομικό πρόσωπο που ενεργεί ως ενδιάμεσος στο όνομα ή για λογαριασμό του εμπόρου, καθώς ο ενδιάμεσος και ο βασικός έμπορος μπορούν αμφότεροι να χαρακτηριστούν ως «έμποροι» κατά την έννοια της εν λόγω διατάξεως, χωρίς να χρειάζεται να αποδειχθεί η ύπαρξη διπλής παροχής υπηρεσιών.

Επί του δευτέρου προδικαστικού ερωτήματος

- 37 Με το δεύτερο προδικαστικό ερώτημα, το αιτούν δικαστήριο ζητεί κατ' ουσίαν να διευκρινιστεί, αφενός, αν το άρθρο 6, παράγραφοι 1 και 5, και το άρθρο 8, παράγραφοι 1 και 7, της οδηγίας 2011/83 έχουν την έννοια ότι δεν αρκεί, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, οι πληροφορίες στις οποίες αναφέρεται το άρθρο 6, παράγραφος 1, να γνωστοποιούνται στον καταναλωτή αποκλειστικώς και μόνο στο πλαίσιο των γενικών όρων της παροχής υπηρεσιών που εμφανίζονται στον ιστότοπο του ενδιάμεσου και εγκρίνονται ενεργά από τον καταναλωτή με επιλογή του σχετικού τετραγωνιδίου, καθώς και, αφετέρου, αν οι συγκεκριμένες πληροφορίες οι οποίες έχουν γνωστοποιηθεί κατ' αυτόν τον τρόπο αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός καταστήματος, ακόμη και όταν δεν του έχουν παρασχεθεί σε σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 8, παράγραφος 7, και/ή όταν ο καταναλωτής δεν έχει λάβει εν συνεχεία επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης σε τέτοιο μέσο.
- 38 Κατ' αρχάς η Tiketa υποστηρίζει ότι το δεύτερο προδικαστικό ερώτημα δεν έχει σχέση με το αντικείμενο της διαφοράς της κύριας δίκης επειδή ο ενδιαφερόμενος καταναλωτής έλαβε, εν προκειμένω, όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες σε σταθερό μέσο, δηλαδή στο εισιτήριο το οποίο είχε ανά χείρας για να παρακολουθήσει την επίδικη εκδήλωση. Το επιχείρημα αυτό ισοδυναμεί με αμφισβήτηση του παραδεκτού του δευτέρου προδικαστικού ερωτήματος.
- 39 Κατά πάγια νομολογία, τα προδικαστικά ερωτήματα τα οποία απευθύνονται στο Δικαστήριο τεκμαίρονται λυσιτελή. Το Δικαστήριο μπορεί να αρνηθεί να αποφανθεί επί προδικαστικού ερωτήματος που έχει υποβληθεί από εθνικό δικαστήριο μόνον όταν είναι πρόδηλο ότι η

ζητούμενη ερμηνεία του δικαίου της Ένωσης ουδεμία σχέση έχει με το υποστατό ή με το αντικείμενο της διαφοράς της κύριας δίκης, όταν το πρόβλημα είναι υποθετικής φύσεως ή, ακόμη, όταν το Δικαστήριο δεν διαθέτει τα πραγματικά και νομικά στοιχεία τα οποία είναι αναγκαία προκειμένου να δώσει χρήσιμη απάντηση στα ερωτήματα που του έχουν υποβληθεί [απόφαση της 24ης Νοεμβρίου 2020, Openbaar Ministerie (Πλαστογραφία), C-510/19, EU:C:2020:953, σκέψη 26 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία]

- 40 Από την αίτηση προδικαστικής αποφάσεως προκύπτει ότι το αιτούν δικαστήριο διερωτάται αν η γνωστοποίηση των απαιτούμενων από την οδηγία 2011/83 πληροφοριών μέσω των γενικών όρων της παροχής υπηρεσιών που εμφανίζονται στον ιστότοπο του ενδιαμέσου και εγκρίνονται από τον καταναλωτή με επιλογή του σχετικού τετραγωνιδίου, πριν από την πληρωμή του εισιτηρίου, αρκεί για να γίνει δεκτό ότι τηρήθηκε η υποχρέωση ενημέρωσης την οποία προβλέπουν το άρθρο 6, παράγραφος 1, και το άρθρο 8, παράγραφοι 1 και 7, της οδηγίας αυτής. Επομένως, ακόμη και αν υποθεθεί ότι ο καταναλωτής έχει λάβει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες τυπωμένες στο εισιτήριο της εκδήλωσης το οποίο του εστάλη εν συνεχεία, το στοιχείο αυτό δεν ασκεί επιρροή ως προς το αν το δεύτερο προδικαστικό ερώτημα είναι λυσιτελές. Εν πάση περιπτώσει, το αιτούν δικαστήριο, το οποίο είναι το μόνο που είναι σε θέση να κρίνει τα πραγματικά περιστατικά της διαφοράς της κύριας δίκης, διευκρινίζει ότι ο καταναλωτής δεν έλαβε εν προκειμένω επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης σε σταθερό μέσο στο οποίο να περιλαμβάνονται όλες οι πληροφορίες που μνημονεύονται στο άρθρο 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83, όπως επιβάλλει το άρθρο 8, παράγραφος 7, της ίδιας οδηγίας. Ως εκ τούτου, είναι απορριπτέα η ένσταση απαραδέκτου του δευτέρου προδικαστικού ερωτήματος.
- 41 Όσον αφορά το ζήτημα αν η υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή τηρείται όταν οι απαιτούμενες από την οδηγία 2011/83 πληροφορίες γνωστοποιούνται στον καταναλωτή μέσω των γενικών όρων της παροχής υπηρεσιών του ενδιαμέσου, οι οποίοι εγκρίνονται από τον καταναλωτή με επιλογή του σχετικού τετραγωνιδίου, διαπιστώνεται ότι, σε σχέση με τις συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως και εκτός καταστήματος, η οδηγία αυτή διακρίνει μεταξύ των ουσιαστικών υποχρεώσεων του εμπόρου αναφορικά με την ενημέρωση του καταναλωτή, οι οποίες αποτελούν το αντικείμενο του άρθρου 6 της οδηγίας, και των υποχρεώσεων αναφορικά με τη μορφή που πρέπει να λαμβάνει η ενημέρωση, οι οποίες αποτελούν το αντικείμενο του άρθρου 8 της οδηγίας.
- 42 Δυνάμει του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83, ο έμπορος οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης και με τρόπο ευκρινή και κατανοητό ορισμένες πληροφορίες, όπως τα στοιχεία της ταυτότητας και τα στοιχεία επικοινωνίας του, καθώς και, ενδεχομένως, τα στοιχεία της ταυτότητας και τα στοιχεία επικοινωνίας του εμπόρου υπέρ του οποίου ενεργεί, αλλά και πληροφορίες σχετικές με την αξία των επίμαχων αγαθών ή υπηρεσιών και με την ύπαρξη και τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή. Σκοπός της ως άνω διατάξεως είναι να διασφαλιστεί ότι, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, θα γνωστοποιούνται στον καταναλωτή τόσο πληροφορίες που αφορούν τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες της σύναψής της, ώστε αυτός να είναι σε θέση να αποφασίσει εάν επιθυμεί να δεσμευθεί συμβατικά με τον έμπορο, όσο και οι αναγκαίες πληροφορίες για την καλή εκτέλεση της σύμβασης, και δη για την άσκηση των δικών του δικαιωμάτων (απόφαση της 10ης Ιουλίου 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, σκέψη 43 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία).

- 43 Το άρθρο 8, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83 υπενθυμίζει την απαίτηση σύμφωνα με την οποία οι πληροφορίες που μνημονεύονται στο άρθρο 6, παράγραφος 1, πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή ή να τίθενται στη διάθεσή του σε απλή και κατανοητή γλώσσα, ενώ προβλέπει επίσης ότι, εφόσον οι πληροφορίες αυτές τίθενται στη διάθεσή του σε σταθερό μέσο, επιβάλλεται να είναι ευανάγνωστες.
- 44 Το άρθρο 8, παράγραφος 7, της ίδιας οδηγίας ορίζει, με τη σειρά του, ότι ο έμπορος υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή την επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης, σε σταθερό μέσο και σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψή της, η δε επιβεβαίωση πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες στις οποίες αναφέρεται το άρθρο 6, παράγραφος 1, της εν λόγω οδηγίας, εκτός αν αυτές έχουν ήδη παρασχεθεί στον καταναλωτή σε σταθερό μέσο.
- 45 Από τον συνδυασμό των διατάξεων που προεκτέθηκαν στις σκέψεις 41 έως 44 της παρούσας αποφάσεως προκύπτει ότι, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ο έμπορος οφείλει απλώς να παρέχει με ευκρινή και κατανοητό τρόπο στον καταναλωτή τις πληροφορίες οι οποίες απαιτούνται βάσει του άρθρου 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83. Μετά τη σύναψη της σύμβασης ενεργοποιείται η πρόσθετη υποχρέωση την οποία υπέχει ο έμπορος από το άρθρο 8, παράγραφος 7, της οδηγίας αυτής, να παράσχει στον καταναλωτή, σε εύλογο χρόνο, την επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης σε σταθερό μέσο, εκτός αν οι πληροφορίες που μνημονεύονται στο άρθρο 6, παράγραφος 1, του έχουν ήδη γνωστοποιηθεί σε τέτοιο μέσο.
- 46 Συνεπώς, η οδηγία 2011/83 επ' ουδενί απαγορεύει τη χρήση ορισμένων τρόπων και τεχνολογιών επικοινωνίας, αλλά οριοθετεί απλώς το περιεχόμενο της υποχρέωσης προσυμβατικής ενημέρωσης του καταναλωτή (βλ., κατ' αναλογία, απόφαση της 23ης Ιανουαρίου 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, σκέψη 43). Επομένως, τίποτε δεν εμποδίζει, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, να γνωστοποιούνται οι πληροφορίες οι οποίες προβλέπονται στο άρθρο 6, παράγραφος 1, της οδηγίας αυτής στον καταναλωτή μέσω των γενικών όρων της παροχής υπηρεσιών που εμφανίζονται στον ιστότοπο του ενδιαμέσου και εγκρίνονται από τον καταναλωτή με επιλογή του σχετικού τετραγωνιδίου.
- 47 Απόκειται όμως στο αιτούν δικαστήριο να κρίνει αν, στην υπόθεση της κύριας δίκης, γνωστοποιήθηκαν όντως στον καταναλωτή όλες αυτές οι πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο.
- 48 Αντιθέτως, ο συγκεκριμένος τρόπος ενημέρωσης δεν είναι δυνατόν να υποκαταστήσει την επιβεβαίωση που πρέπει να παρασχεθεί στον καταναλωτή σε σταθερό μέσο μετά τη σύναψη της σύμβασης, δυνάμει του άρθρου 8, παράγραφος 7, της οδηγίας 2011/83.
- 49 Τούτο διότι, όπως καθίσταται σαφές από το γράμμα του άρθρου 2, σημείο 10, της οδηγίας αυτής, ως «σταθερό μέσο» νοείται «κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον έμπορο να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών».
- 50 Όπως έχει αποφανθεί το Δικαστήριο σε σχέση με την έννοια του «μόνιμου υποθέματος», όπως χρησιμοποιούνταν στην οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 1997, για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (ΕΕ 1997, L 144, σ. 19), η οποία καταργήθηκε και αντικαταστάθηκε από την οδηγία 2011/83, το

μόνιμο υπόθεμα πρέπει, στην πράξη, να επιτελεί την ίδια λειτουργία με το έντυπο μέσο, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής, εφόσον παραστεί ανάγκη, να προβάλει τα δικαιώματά του (πρβλ. απόφαση της 5ης Ιουλίου 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, σκέψεις 41 και 42).

51. Εν προκειμένω, η απλή γνωστοποίηση των πληροφοριών που προβλέπονται στο άρθρο 6, παράγραφος 1, της οδηγίας 2011/83 μέσω των γενικών όρων της παροχής υπηρεσιών οι οποίοι εμφανίζονται στον ιστότοπο του ενδιαμέσου και εγκρίνονται από τον καταναλωτή με επιλογή του σχετικού εικονιδίου πριν από την πραγματοποίηση της πληρωμής δεν πληροί τις ως άνω απαιτήσεις, δεδομένου ότι, πρώτον, δεν έχει ως αποτέλεσμα να απευθύνονται οι πληροφορίες αυτές προσωπικά στον καταναλωτή, δεύτερον, δεν εγγυάται ότι το περιεχόμενό τους θα παραμείνει αμετάβλητο και προσβάσιμο για ικανό χρονικό διάστημα και, τρίτον, δεν παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να τις αποθηκεύσει ή να τις αναπαραγάγει ως έχουν (βλ., κατ' αναλογία, απόφαση της 5ης Ιουλίου 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, σκέψη 43). Υπό τις συνθήκες αυτές, ο συγκεκριμένος τρόπος ενημέρωσης δεν ανταποκρίνεται στον ορισμό της έννοιας του «σταθερού μέσου» κατά το άρθρο 2, σημείο 10, της εν λόγω οδηγίας.
52. Το γεγονός ότι ο καταναλωτής δεν έχει λάβει σε σταθερό μέσο την επιβεβαίωση της σύμβασης είναι, εντούτοις, άνευ σημασίας για την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 6, παράγραφος 5, της οδηγίας 2011/83, οι οποίες ορίζουν ότι οι πληροφορίες που μνημονεύονται στο άρθρο 6, παράγραφος 1, της ίδιας οδηγίας αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης η οποία συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός καταστήματος και δεν είναι δυνατόν να τροποποιηθούν εκτός αν τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνήσουν ρητώς κάτι διαφορετικό. Πράγματι, από το ίδιο το γράμμα του άρθρου 6, παράγραφος 5, προκύπτει ότι ο νομοθέτης της Ένωσης δεν προέβλεψε ότι η τήρηση από τον έμπορο της υποχρέωσής του να παράσχει σε σταθερό μέσο στον καταναλωτή την επιβεβαίωση της σύμβασης συνιστά προϋπόθεση για να συμπεριληφθούν οι προαναφερθείσες πληροφορίες στη σύμβαση που συνάπτεται με τον καταναλωτή. Τυχόν αντίθετη ερμηνεία θα αντέβαινε στον επιδιωκόμενο από την οδηγία 2011/83 σκοπό της προστασίας του καταναλωτή.
53. Κατόπιν των ανωτέρω, στο δεύτερο προδικαστικό ερώτημα πρέπει να δοθεί η απάντηση ότι το άρθρο 6, παράγραφοι 1 και 5, και το άρθρο 8, παράγραφοι 1 και 7, της οδηγίας 2011/83 έχουν την έννοια ότι αρκεί, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, οι πληροφορίες στις οποίες αναφέρεται το άρθρο 6, παράγραφος 1, να γνωστοποιούνται στον καταναλωτή αποκλειστικώς και μόνο στο πλαίσιο των γενικών όρων της παροχής υπηρεσιών που εμφανίζονται στον ιστότοπο του ενδιαμέσου και εγκρίνονται ενεργά από τον καταναλωτή με επιλογή του σχετικού τετραγωνιδίου, υπό την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες αυτές γνωστοποιούνται στον καταναλωτή με ευκρινή και κατανοητό τρόπο. Ωστόσο, ο συγκεκριμένος τρόπος ενημέρωσης δεν είναι δυνατόν να υποκαταστήσει την παροχή στον καταναλωτή της επιβεβαίωσης της σύμβασης σε σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 8, παράγραφος 7, της ως άνω οδηγίας, χωρίς τούτο να σημαίνει ότι οι πληροφορίες αυτές δεν αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός καταστήματος.

Επί των δικαστικών εξόδων

54. Δεδομένου ότι η παρούσα διαδικασία έχει ως προς τους διαδίκους της κύριας δίκης τον χαρακτήρα παρεμπίπτοντος που ανέκυψε ενώπιον του αιτούντος δικαστηρίου, σ' αυτό εναπόκειται να αποφανθεί επί των δικαστικών εξόδων. Τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκαν όσοι υπέβαλαν παρατηρήσεις στο Δικαστήριο, πλην των ως άνω διαδίκων, δεν αποδίδονται.

Για τους λόγους αυτούς, το Δικαστήριο (τέταρτο τμήμα) αποφαινεται:

- 1) Το άρθρο 2, σημείο 2, της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, έχει την έννοια ότι θεωρείται ως «έμπορος» κατά τη διάταξη αυτή όχι μόνον το φυσικό ή το νομικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που εντάσσονται στο πλαίσιο των εμπορικών, επιχειρηματικών, βιοτεχνικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων του σε σχέση με συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας, αλλά και το φυσικό ή το νομικό πρόσωπο που ενεργεί ως ενδιάμεσος στο όνομα ή για λογαριασμό του εμπόρου, καθώς ο ενδιάμεσος και ο βασικός έμπορος μπορούν αμφότεροι να χαρακτηριστούν ως «έμποροι» κατά την έννοια της εν λόγω διατάξεως, χωρίς να χρειάζεται να αποδειχθεί η ύπαρξη διπλής παροχής υπηρεσιών.
- 2) Το άρθρο 6, παράγραφοι 1 και 5, και το άρθρο 8, παράγραφοι 1 και 7, της οδηγίας 2011/83 έχουν την έννοια ότι αρκεί, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, οι πληροφορίες στις οποίες αναφέρεται το άρθρο 6, παράγραφος 1, να γνωστοποιούνται στον καταναλωτή αποκλειστικώς και μόνο στο πλαίσιο των γενικών όρων της παροχής υπηρεσιών που εμφανίζονται στον ιστότοπο του ενδιαμέσου και εγκρίνονται ενεργά από τον καταναλωτή με επιλογή του σχετικού τετραγωνιδίου, υπό την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες αυτές γνωστοποιούνται στον καταναλωτή με ευκρινή και κατανοητό τρόπο. Ωστόσο, ο συγκεκριμένος τρόπος ενημέρωσης δεν είναι δυνατόν να υποκαταστήσει την παροχή στον καταναλωτή της επιβεβαίωσης της σύμβασης σε σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 8, παράγραφος 7, της οδηγίας, χωρίς τούτο να σημαίνει ότι οι προαναφερθείσες πληροφορίες δεν αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός καταστήματος.

(υπογραφές)